

**SISTEM PELAYANAN NASABAH PRIORITY
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU
MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam
(S.EI)



Oleh :

FAUZIAH NASUHA
10725000007

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2011**

ABSTRAK

SISTEM PELAYANAN NASABAH PRIORITY PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM

OLEH: Fauziah Nasuha

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan Bank Syariah Mandiri selain sebagai sarana pengakomodasi kepentingan umat Islam juga memiliki salah satu tujuan penting yaitu diharapkan dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa produk strategi yang salah satu produk strategi yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah Pelayanan BSM Priority yaitu pelayanan yang diberikan ruangan khusus yang merupakan salah satu meningkatkan dan memajukan kualitas pelayanan prima yang memberikan kemudahan bertransaksi kepada calon nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman no. 169 Pekanbaru. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari 2011 sampai Juni 2011, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui : bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah priority pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, Bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah priority serta bagaimana pandangan ekonomi Islam dalam pelayanan nasabah priority. Untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian tersebut, penulis melakukan penelitian dengan metode *Field research* dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan daftar pustaka.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri sejauh ini masih konsisten pada peraturan-peraturan yang berlaku dan sesuai dengan sistem syariah, namun dalam Konsep sistem pelayanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri karena Nasabah yang menggunakan pelayanan BSM *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.

Adapun yang menjadi penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan *finansial* maupun *non finansial*. *Personal Relationship Officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM *Priority*.

Dalam pandangan islam, manusia itu semuanya sama tanpa dibedakan oleh kekayaan yang dimiliki, pangkat dan jabatan yang disandang yang membedakan manusia itu hanya tingkat ketakwaannya kepada Allah. Walaupun demikian adanya, dalam tinjauan ekonomi islam memberikan pelayanan yang ekstra kepada mereka yang telah memberikan kontribusi kepada suatu perusahaan atau dalam istilah BSM Layanan Priority justru diperbolehkan sepanjang tidak merugikan orang lain.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan masalah.....	10
C. Rumusan masalah.....	10
D. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	16
B. Struktur Organisasi.....	18
C. Visi, Misi, dan nilai-Nilai Perusahaan.....	23
D. Budaya Kerja BSM.....	24
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank Syariah dan Pelayanan.....	26
B. Pengertian Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas.....	36
C. Landasan Peraturan Bank Indonesia tentang nasabah prioritas.....	38
D. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Syariah.....	42
E. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Syariah.....	45
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Konsep sistem Pelayanan Nasabah Priority.....	49
B. Penerapan Sistem Pelayanan Nasabah Priority.....	53
C. Pandangan Ekonomi Islam tentang Pelayanan Nasabah Priority.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.¹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.²

Namun, Bank Syariah Mandiri biasanya digunakan dengan bahasa *priority*. Dalam istilah bahasa asing disebut dengan *Priority* dalam istilah Bahasa Indonesia disebut dengan Prioritas. Maka disebut dengan sistem pelayanan nasabah *Priority*.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat

¹Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 8

²Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta : Pusat Bahasa. 2008), h. 206

dimiliki. Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah³ :

1. Tidak melakukan perbuatan tercela
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
7. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Dalam praktek pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁴

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Pengertian nasabah dalam UU Perbankan Syariah terbagi atas 3 bagian, yaitu⁵ :

³M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 209.

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 201

⁵ Hasan Zubair, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 27

1. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau UUS.(pasal 1 ayat 16 UU Perbankan Syariah).
2. Nasabah Penyimpanan adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat 17 UU Perbankan Syariah).
3. Nasabah Investor adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk Investasi berdasarkan Akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.(pasal 1 ayat 18 UU Perbankan Syariah).

Oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut. Untuk dapat lebih mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain :

- a. Mempunyai banyak keinginan
- b. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- c. Mempunyai harga diri dan gengsi
- d. Menghargai waktu
- e. Ingin selalu dilayani.⁶

Adapun tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak

⁶M. Nur Rianto Al Arif, *op.cit.*, h. 207

melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.⁷

Perjanjian dalam Perspektif Syariah, hubungan antara nasabah dengan bank telah diatur juga dalam lapangan hukum Islam (syariah). Peraturan ini secara umum terdapat dalam prinsip-prinsip syariah dalam bidang muamalah, terutama dalam perjanjian bisnis. Kedudukan nasabah penyimpan dana di bank syariah, hubungan antara nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan investor dengan pengelola investasi. Dana dalam akuntansi bank syariah dicatat sebagai rekening investasi dan bukan *liabilities*. Sebaliknya, dana yang didasarkan pada *akad wadiah* akan dicatat sebagai *liabilities*, meskipun bank berhak menginvestasikan dan mendapatkan keuntungan tanpa ada kewajiban membagikannya dengan nasabah penyimpan dana. Dalam perspektif bisnis, nasabah penyimpan dana yang berinvestasi di bank syariah memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi daripada di bank konvensional. Hal ini karena investasi di bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return, sedangkan bank konvensional menjanjikan bunga yang pasti.⁸

Dalam melayani nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah

⁷Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 135

⁸ Edy Wibowo dan Untung Hendry Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah* (Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 85

memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal⁹ :

1. Nasabah dianggap sebagai raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
4. Nasabah mau diperhatikan.
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.¹⁰

Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah apabila dilayaninya dengan baik, cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya pelayanan nasabah prioritas, nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan *service* tambahan dari pelayanan Bank Syariah Mandiri nasabah *priority*. Dengan pelayanan nasabah

⁹Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, 2004, h. 207

¹⁰ Kasmir, *Op.cit.*, hal. 192

prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi. Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan konsumen yang benar-benar penting. Konsumen membeli apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan. Mereka tidak menginginkan solusi, yang mereka inginkan hasilnya.

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

1. Sifat jujur (setia)

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut.¹¹

2. Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah menjual

¹¹Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (GIP, Jakarta, 1997), h. 178

dengan amanah, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

3. Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian daripada sikap orang munafik. Bencana terbesar di dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menempatkan harga. Oleh sebab itu, salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhai oleh Allah adalah kebenaran. Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Inilah sumpah palsu dan tercela yang pengucapnya berdosa dan kelak masuk neraka.¹²

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip ini dituangkan ke dalam pilar muamalah yang berdasarkan pada nilai keadilan, amanah, kemitraan, transparansi, dan saling menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, BSM dalam menjalankan aktivitas usaha senantiasa berupaya secara optimal untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh *stakeholders*. Hal ini

¹²*Ibid.*,

selaras dengan BSM *Shared Value* yang meliputi *Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus (ETHIC)*.¹³

Salah satu produk pelayanan yang paling strategis yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah pelayanan BSM priority. Dalam pelayanan Syariah Mandiri Prioritas adalah nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan *finansial* maupun *non finansial*. *Personal Relationship Officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM *Priority*.

Adapun pelayanan yang diperoleh oleh nasabah BSM *priority* dalam bentuk jasa adalah sebagai berikut :

1. BSM Priority Card
2. Mobile Banking
3. Net Banking
4. Sentra Bayar
5. Transfer Valas dan Laporan Keuangan Terpadu

Sedangkan dalam bentuk Pembiayaan adalah sebagai berikut :

Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil, jual beli dan Agunan tunai. Dalam Bentuk Non Finansial adalah sebagai berikut :

1. Undangan acara khusus
2. Special Officer

¹³Panduan *Personal Relationship Officer*, BSM Tanggal. 22 Februari 2011

3. Majalah ekonomi & bisnis syariah
4. Layanan Duka
5. Penyaluran Zakat, infaq, sedekah dan waqaf
6. Reservasi perjalanan umrah & haji plus
7. *Ticketing* adalah nasabah bisa pesan tiket pesawat dan hotel dari BSM
8. *Pick up service* yaitu layanan antar jemput setoran maupun penarikan
9. *Executive lounge* adalah ruangan khusus yang disediakan oleh bandara, yang disediakan makanan ringan dan minuman, masuknya gratis bagi pemegang *priority card*.

Berdasarkan kontribusi nasabah BSM *priority* dalam pengembangan Bank Syariah tentu lebih tinggi dibandingkan nasabah deposan pada umumnya, yaitu dalam bentuk penempatan dana yang lebih besar. Dengan demikian atas dasar kontribusi lebih tersebut, mereka sudah selayaknya mendapatkan *benefit* yang lebih dibandingkan nasabah deposan pada umumnya.¹⁴

Dalam usaha mengumpulkan dana lebih maksimal BSM mengeluarkan produk jasa ini dengan pelayanan yang membedakan antar nasabah umum dengan nasabah produk ini. Penelitian tentang model pelayanan ini menjadi menarik untuk penulis lakukan karena seakan-akan ada diskriminasi antara satu nasabah dengan nasabah lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan penulis beri judul sebagai berikut : ” **SISTEM**

¹⁴Laila Fitri (*personal relationship officer* BSM *Priority* Cabang Utama Pekanbaru) wawancara Tanggal 04 Maret 2011

PELAYANAN NASABAH PRIORITY PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM'

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka perlu diadakan pembatasan masalah, maka yaitu bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri, bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri serta bagaimana pandangan Ekonomi Islam tentang pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru
2. Bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru
3. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam tentang pelayanan nasabah *priority*.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui konsep sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Pekanbaru
2. Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Pekanbaru

3. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan nasabah *priority*

b. Kegunaan Penelitian

1. Untuk memperdalam pengetahuan penulis tentang Produk Bank Syariah Mandiri khususnya sistem pelayanan nasabah *priority*.
2. Untuk menasionalisasikan keberadaan Bank Syariah Mandiri dalam kegiatan perbankan di masyarakat, khususnya masyarakat muslim, sehingga lebih tertarik untuk menggunakan jasa-jasa perbankan syariah.
3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan program strata satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam prodi perbankan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini yaitu PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru yang berkedudukan di jalan Jendral Sudirman nomor. 169 Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Alasan penulis mengambil permasalahan itu karena penulis melihat adanya perbedaan dalam sistem pelayanan nasabah *priority* dengan nasabah umum lainnya.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan (*personal relationship officer*) PT Bank Syariah Mandiri cabang pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

3. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari observasi dan wawancara dengan pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang penulis peroleh dari Informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan buku-buku referensi.

4. Populasi dan Sample

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini berjumlah 7 orang terdiri dari 1 orang pimpinan, para karyawan (*personal relationship officer*) di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru yang berjumlah 2 orang dan customer service 4 orang. Teknik yang digunakan adalah *total sampling*. jadi dari informasi data yang dipakai dari jumlah keseluruhan data yang di dapat.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis mempergunakan beberapa teknik antara lain :

- a. Observasi yaitu penulis langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melihat dan memperhatikan atau mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan nara sumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan tentang sistem pelayanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru.
- c. Studi Dokumentasi, berupa brosur, formulir, laporan data dan data lain dari pihak Bank Syariah Mandiri yang berhubungan dengan objek penelitian.

6. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif analisis, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

7. Metode Penulisan

- a. Metode Deduktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta khusus kemudian dianalisis dan diuraikan secara umum.
- c. Metode Deskriptif, yaitu mengungkapkan uraian fakta yang diambil dari lokasi penelitian.

F. Sistematika Penelitian

Adapun sistematis penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian yang terdiri dari : Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

Dalam BAB ini penulis menggambarkan secara umum tentang lokasi penelitian meliputi : Sejarah berdiri Bank Syariah Mandiri, Struktur Organisasi, Sumber Pendapatan, visi dan misi perusahaan serta nilai-nilai Perusahaan dan budaya Perusahaan.

BAB III BANK SYARIAH DAN PELAYANAN NASABAH PRIORITAS

Dalam BAB ini penulis menguraikan tentang pengertian bank syariah dan pelayanan, pengertian nasabah, prioritas dan nasabah prioritas, Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang nasabah prioritas, dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam, konsep kepuasan pelanggan dalam perspektif syariah.

BAB IV SISTEM PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG UTAMA PEKANBARU

Membicarakan tentang bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri, tentang bagaimana sistem penerapan dalam sistem pelayanan nasabah *priority* serta bagaimana

analisis pelayanan nasabah prioritas dipandang dari sudut ekonomi islam.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

PT Bank Syariah Mandiri didirikan pertama kali dengan nama PT Bank Industri Nasional disingkat PT.BINA atau disebut juga PT. Nasional Industri Banking Corporation Ltd, berkantor pusat di Jakarta, berdasarkan Akta No. 115 tanggal 15 juni 1955 dibuat di hadapan Meester Raden Soedja, Notaris di Jakarta. Yang mana telah mendapat pengesahan dari menteri kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (d/h pada register Menteri Kehakiman Republik Indonesia) berdasarkan Surat Keputusan No. J.A. 5/69/23 tanggal 16 Juli 1955, dan telah didaftarkan pada buku register di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta selatan di bawah No. 1810 tanggal 6 Oktober 1955. Serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 37 tanggal 8 Mei 1956, Tambahan No. 390.

Sesuai dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 12 tanggal 16 April 1967 yang diubah dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 37 tanggal 4 Oktober 1967, keduanya dibuat dihadapan Adlam Yulizar, SH.,Notaris di Jakarta, yagn mana telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 24 April 1969, Tambahan No 55, nama bank diubah dari PT Bank Industri Nasional disingkat PT.BINA atau disebut juga dengan PT . National Industrial Banking Corporation Ltd. Menjadi PT Bank Maritim Indonesia.

Sesuai dengan Akta Berupa Acara Rapat No. 146 tanggal 10 Agustus 1973 dibuat dihadapan Raden Soeratman, SH., No.146 Notaris di Jakarta, yang telah

diumumkan di dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 79 tanggal 1 Oktober 1974, tambahan No.554, nama Bank diubah dari PT Bank Maritim Indonesia menjadi PT. Bank Susila Bakti.

Sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan Rapat No.29 tanggal 19 Mei 1999 dibuat dihadapan Machrani Moertolo Soenarto, SH., Notaris di Jakarta yang telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan surat Keputusan No. C2-1210. HT.01.04.TH 99 tanggal 1 Juli 1999 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 87 tanggal 31 Oktober 2000, tambahan No.6587, nama Bank diubah dari PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Sakinah Mandiri.

Sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan Rapat No. 7 tanggal 7 Juli 1999 dibuat dihadapan Machrani Moertolo Soenarto, SH., Notaris di Jakarta, yang diubah berturut-turut dengan Akta Berita Acara Rapat No.6 tanggal 22 Juli 1999 dan Akta Berita Acara No. 9 tanggal 1999, keduanya dibuat di hadapan Hasan Ali Amin, SH., Notaris di Jakarta, yang telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. 16495.HT.01.04 TH 99 tanggal 16 September 1999 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 87 tanggal 31 Oktober 2000, tambahan No. 6588, nama Bank diubah dari PT Bank Syariah Sakinah Mandiri menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya Bank mendapat izin usaha dari Bank Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.1/24/KEP.GBI/1999 tanggal 25

Oktober 1999 sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah dan mulai beroperasi tanggal 1 November 1999.¹

Tabel 2.2 Produk dan Jasa pada PT Bank Syariah Mandiri

Pendanaan	Pembiayaan	Jasa
▪ Tabungan BSM	▪ Pembiayaan Mudharabah BSM	▪ BSM card
▪ Tabungan BSM dollar	▪ Pembiayaan musyarakah BSM	▪ Sentra Bayar BSM
▪ Tabungan Mabrur BSM	▪ Pembiayaan Mudharabah BSM	▪ Jual Beli Valas BSM
▪ Tabungan BSM Investa Cendikia	▪ Pembiayaan Talangan Haji BSM	▪ Bank Garansi BSM
▪ Tabunga BSM Simpatik	▪ Istishna BSM	▪ BSM Elektronik Payroll
▪ Tabungan BSM Berencana	▪ Ijarah BSM	▪ Kliring BSM
▪ Deposito BSM	▪ Pembiayaan Griya BSM	▪ Pajak On-Line BSM
▪ Deposito BSM Valas	▪ Pembiayaan Dana Berputar	▪ Referensi Bank BSM
▪ Giro BSM	▪ Pembiayaan Dana Pendidikan	▪ Internet Banking & Mobil Banking
▪ Giro BSM Valas	▪ Pembiayaan BSM Implan	▪ BSM RTGS

Mengenai 10 (sepuluh) produk dan jasa yang dilayani BSM Cabang Pekanbaru dapat dilihat Tabel 2.2. Tabel ini mengungkapkan bahwa setiap produk yang ada memiliki pembiayaan dan jasa yang dilayani, sehingga tiap-tiap produk memiliki jasa yang dilayaninya masing-masing.

B. Struktur Organisasi pada Bank Syariah Mandiri

Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, Dewan Pengawas Syariah, Divisi Unit Kerja Kantor Pusat,

¹ Bank Syariah Mandiri, *Buku Laporan Tahunan*, 2009, h. 4

Staf Khusus Direksi dan Kantor Cabang, cabang pembantu dan Kantor Kas. Direksi terdiri dari Presiden Direktur dan Direktur Bidang Pemasaran Korporasi, Direktur bidang Kepatuhan dan Manajemen Risiko, Direktur bidang *Treasury* dan Internasional, dan Direktur Bidang human *Recouce* dan Teknologi Informasi.

Dalam struktur Organisasi tersebut, termasuk pula Dewan Pengawas Syariah, berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat PT. Bank Syariah Mandiri No.57 tanggal 17 Mei 2006, yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, SH., Notaris di Jakarta, susunan Dewan Pengawasan Syariah pada Tanggal 17 Mei 2006 sampai dengan tanggal 21 juni 2008 adalah sebagai berikut :

Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Prof. KH. M. Ali Yafie

Anggota : DR. H. M.Syafi'i Antonio, M.Ec

Anggota : Drs. H. Mohammad Hidayat, MBH., MH

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, tugas dan wewenang dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah antara lain meliputi :

1. Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional Bank terhadap fatwa yang dikeluarkan oleh DSN
2. Menilai aspek syariah terhadap pedoman operasional, dan produk yang dikeluarkan Bank
3. Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional Bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi bank

4. Mengkaji produk dan jasa baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN
5. Menyampaikan laporan hasil pengawasan syariah sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan kepada Direksi, Komisaris, Dewan Syariah Nasional dan Bank Indonesia.

1. Pimpinan Cabang

- a. Mengawasi dan melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai dengan ketentuan perusahaan
- b. Menyelenggarakan pelayanan kepada pemegang polis sehingga menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan
- c. Membina dan mengawasi karyawan di lingkungan perusahaan cabang
- d. Mengawasi dan mengakomodir terlaksananya operasional perusahaan di lingkungan kantor cabang
- e. Menandatangani surat yang berhubungan dengan surat keluar perusahaan berdasarkan ketentuan yang ada
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan administrasi serta keuangan di kantor cabang

2. Kepala Cabang Pembantu

- a. Bertanggung jawab kepada kantor cabang tentang jalannya kantor cabang pembantu
- b. Mengambil keputusan atas semua kegiatan di bidang pemasaran, operasional, sampai dengan batas wewenangnya di kantor cabang pembantu

- c. Memantau kualitas aktiva produktif dan mengupayakan kolektibilitas lincer minimal sama dengan target yang telah ditetapkan direksi
- d. Bertanggung jawab atas terlaksanakannya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap terlaksananya sistem dan prosedur yang berlaku
- e. Bertanggung jawab terlaksananya pengamanan, administrasi, dan pemeliharaan kekayaan yang ada di kantor cabang

3. Customer Service

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri serta syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya
- b. Melayani pembuatan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai dengan permohonan nasabah
- c. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa perbankan
- d. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa perbankan
- e. Melayani nasabah yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening
- f. Kebenaran pemberian penjelasan/informasi mengenai jenis-jenis produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah
- g. Kebenaran input data nasabah
- h. Kelancaran dan ketetapan pelayanan kepada nasabah
- i. Kerahasiaan password/sendir yang menjadi wewenang

4. Teller

- a. Melayani penyetoran dan penarikan tunai/non tunai dengan benar dan cepat
- b. Menjaga ketertiban dan keamanan sistem komputerisasi secara fisik maupun administrasi
- c. Menjaga ketertiban dan keserasian lingkungan kerja
- d. Bersama-bersama dengan manajer operasional membuka dan menutup kasanah, mengitung uang yang akan disimpan dalam kasanah, melaksanakan pengawasan kasanah
- e. Melaksanakan *cash opname* setiap akhir bulan
- f. Kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan pada contoh tanda tangan
- g. Kesesuaian jumlah saldo dalam rincian jumlah uang tunai

C. Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri

Visi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu : “Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”, dan Misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

Selain Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri diatas terdapat pula nilai perusahaan yang harus dipenuhi, diantaranya :

1. *Excellence (imtiyaaaz)* : Berupaya mencapai kesempurnaan, melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan
2. *Teamwork ('Amal Jama'i)* : Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi
3. *Humanity (Insaaniyah)* : Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan nilai-nilai agama
4. *Integrity (Shidiq)* : Menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji
5. *Customer Focus (tafdhillu al-'Umalaa)* : Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan (eksternal dan integral) untuk menjadikan BSM sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

D. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Pekanbaru

Budaya kerja yang diterapkan di institusi syariah adalah “SIFAT” yang merupakan singkatan dari Shiddiq, Istiqomah, Fathhanah Amanah, dan Tabligh. Hal inilah yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri sebagai Bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlakul karimah (budi pekerti yang mulia), sebagaimana terangkum dalam lima sikap dasar yang singkat dengan SIFAT yaitu :

1. *Siddiq*, bersikap jujur terhadap diri sendiri, orang lain dan Tuhan yang Maha Esa
2. *Istiqomah*, bersikap teguh, sabar dan bijaksana

3. *Fatanah*, Profesional, disiplin, menaati peraturan, bekerja keras, dan inovatif
4. *Tabligh*, bersikap mendidik, membina dan memotivasi pihak lain (para pegawai dan mitra usaha untuk meningkatkan fungsi sebagai khalifah)²

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktik* (Jakarta : Gema Insani, 2001) h. 34

BAB III

BANK SYARIAH DAN PELAYANAN NASABAH PRIORITY

A. Pengertian Bank Syariah dan Pelayanan

1. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.¹

Pada umumnya yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.²

Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penerapan fatwa di bidang syariah.³ Dalam menjalankan aktivitasnya bank syariah menganut prinsip-prinsip :

- a. Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

¹Veithzal Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Managemen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007) h. 733

²Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi*, (Yogyakarta : EKONISIA Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2004), h. 27

³Undang-undang RI no. 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. h. 5

- b. Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank yang sederajat sebagai mitra usaha.
- c. Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.
- d. Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dan kualitas manajemen bank
- e. Prinsip universal, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan, suku, agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai “*rakhmatan lil’alamin*”.⁴

2. Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut :

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

⁴ Veithzal Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007) h. 759-760

- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

3. Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah yang mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antar pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang

diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, maupun terciptanya kemandirian usaha.

- d. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah di dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.
- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah.

Adapun perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional, dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 : Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

No	Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Falsafah	Tidak berdasarkan bunga, spekulasi, dan ketidakjelasan	Berdasarkan bunga

2	Operasionalisasi	-Dana masyarakat berupa titipan dan investasi yang baru akan mendapat hasil jika diusahakan Terlebih dahulu. -penyaluran pada usaha yang halal dan menguntungkan	- Dana masyarakat berupa simpanan yang harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo -penyaluran pada sektor yang menguntungkan aspek halal tidak menjadi pertimbangan utama.
3	Aspek Sosial	Dinyatakan secara eksplisit dan tegas yang tertuang dalam misi dan visi	Tidak diketahui secara tegas.
4	Organisasi	Harus memiliki Dewan Pengawas Syariah	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah.

Perusahaan yang berbentuk bank merupakan perusahaan yang menjual jasa. Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan.⁵

Dalam pemasaran produk- produk Bank Syariah dan memantapkan posisi Bank Syariah sebagai salah satu upaya dalam strategi pemasaran diperlakukan adanya kiat-kiat khusus, sehingga bank syariah dalam operasionalnya dalam melayani jasa keuangan bagi masyarakat selalu berkembang dan bertahan dalam persaingan dengan lembaga keuangan lainnya.

Namun, Bank Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah yang operasionalnya juga tidak jauh berbeda dengan perbankan pada umumnya, mempunyai fungsi :

⁵Titik Nurbaiti, Mahmud Machfoedz, *Manajemen Pemasaran Kontemporer* , (Yogyakarta: 2005), h. 269-270

1. *Agent of Trust* yaitu sebagai lembaga keuangan, Bank Syariah harus selalu menjaga Kepercayaan dari Masyarakat dan bisa di percaya. Karena hal tersebut merupakan modal yang paling besar bagi sebuah lembaga keuangan. Karena apabila Bank Syariah sdah tidak dipercaya lagi oleh masyarakat, upaya yang dilakukan dalam pemasaran tdk ada gunanya.
2. *Agent of Development* yaitu Bank Syariah sebagai agen pembangunan dan pembangunan secara ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (terutama kalangan menengah ke bawah) harus terlihat.
3. *Agent of Service* yaitu bank Syariah sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, sehingga pelayanan yang baik, cepat atau tidak bertele-tele merupakan syarat mutlak dalam memberikan layanan kepada nasabahnya maupun masyarakat. Pengembangan strategi yang paling tepat dan efektif hanya dapat dikembangkan oleh pengelola/pengurus bank Syariah tersebut, karena mereka yang terjun langsung ke pasar dan mengetahui karakter pasar.

Beberapa Ahli mengatakan definisi dari pemasaran yang berbeda-beda meskipun sebenarnya artinya sama. Perbedaan itu timbul karena mereka meninjau pemasaran dari segi kelembagaannya, segi manajemen, segi fungsinya dan sebagainya.

Menurut Philip Kotler pengertian adalah suatu proses sosial melalui proses-proses individu-individu dan kelompok mengelola apa yang mereka butuhkan dan yang diinginkan dengan cara menciptakan dan mempertukarkan jasa dan juga nilai dengan individu dan kelompok lain.

Menurut WJ. Tanton Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen potensial.⁶

Menurut Murti Sumarni mendefinisikan pemasaran yaitu sebagai suatu kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui pertukaran.⁷

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemasaran merupakan kegiatan yang saling berhubungan yang diajukan untuk merencanakan, menentukan harga, dan mendistribusikan barang dan jasa kepada kelompok pembeli atau konsumen yang mana kegiatan tersebut dibatasi oleh sumber-sumber yang tersedia dalam perusahaan bersangkutan.

Menurut Pandji Anorga, SE MM dan Janti Soegiastuti, SE ada dua komponen kunci yang harus dilakukan dalam kegiatan pemasaran yaitu :

1. Pemasaran berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen
2. Pemasaran mempelajari proses pertukaran yaitu dua pihak saling mentransfer sesuatu yang bernilai bagi yang lain.

Hal ini berarti titik pusat kegiatan pemasaran didasarkan pada aplikasi disiplin keunggulan konsumen. oleh karena itu konsumen merupakan titik pusat pemasaran.⁸

⁶Swasta, Basu, Azas-azas Marketin, (Yogyakarta: Liberty 1996), h.5

⁷Sumarni Murti, Manajemen Pemasaran (Yogyakarta Liberty 1997), h.5

⁸Anaroga, Panji dan Janti Soegiastuti, Pengantar Bisnis Modern, (Pustaka Jaya, 1995), h. 95

4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁹

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (menurut Philip Kotler).

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 152

Dalam praktiknya fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut¹⁰:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *Customer Service* harus sikap ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai Salesmen

Maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai komunikator

Sebagai Komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

¹⁰Kasmir, *Op Cit.*, h.203

1. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya, petugas *Customer Service* menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

- b. Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tujukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

B. Pengertian Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas

Nasabah adalah : (1) setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi, (2) setiap orang yang menelpon ke bank yang mendapatkan informasi dan (3) setiap orang yang ada di kantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain). Pepatah pemasaran mengatakan nasabah adalah raja, maka ia wajib dilayani dengan tulus dan ikhlas.¹¹

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.¹²

Sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut :

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *Customer Service* harus menanggapi nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai

¹¹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 225

¹²M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h. 189

dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.¹³ Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik perbankan yang penulis teliti disebut dengan *BSM Priority*.

Nasabah yang menggunakan pelayanan nasabah *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.¹⁴

Akan lebih mudah menjual sesuatu kepada seseorang jika aktivitas menjual yang dilakukan perusahaan diposisikan sebagai cara untuk membantu nasabah dalam mencapai atau meraih tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Perusahaan harus mampu berbicara kepada nasabah mengenai cara-cara baru dalam menjalankan bisnis dan pendekatan-

¹³Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Pusat Bahasa. 2008), h. 206

¹⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*., h. 191-192

pendekatan baru yang dapat digunakan untuk membuat bisnis lebih menguntungkan dan efisien di masa depan. Dengan pelayanan prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab memulai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Misalkan tawaran untuk *internet banking* produk *internet banking* yang memudahkan nasabah untuk memantau rekening atau transaksi perusahaannya dapat dari mana saja, hanya cukup melakukan sambungan ke jaringan internet maka ia dapat melihat atau melakukan transaksi yang dapat mempermudah aktivitas bisnisnya. Harus dihindari tawaran produk *internet banking* oleh perbankan namun ketika hendak diakses oleh nasabah sering terjadi gangguan jaringan, hal ini akan mengurangi kepuasan nasabah atas produk yang ditawarkan oleh perbankan.

Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan nasabah yang benar-benar penting. Nasabah membeli apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan adalah hasil.¹⁵

Lembaga keuangan syariah mempunyai dua peran sekaligus yaitu sebagai badan usaha dan badan sosial. Sebagaimana badan usaha lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai badan sosial lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai

¹⁵*Ibid.*,

pengelola dana sosial untuk penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak dan sedekah. Dalam perspektif kolektif dan ekonomi, zakat akan melipatgandakan harta masyarakat karena zakat dapat meningkatkan permintaan dan penawaran di pasar yang kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi secara makro dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Dari sisi permintaan, distribusi, zakat pada golongan kurang mampu akan membuat mereka memiliki daya beli. Sedangkan dari sisi penawaran zakat memberikan disinsentif bagi penumpukan harta diam (tidak diusahakan) dengan mengenakan potongan sehingga mendorong harta untuk diusahakan dan dialirkan untuk investasi di sektor riil.¹⁶

C. Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Nasabah Prioritas

Peraturan Bank Indonesia tentang kelembagaan Bank Umum Syariah No.6/24/PBI/2004 mengalami penyempurnaan antara lain karena telah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008, harmonisasi dengan ketentuan lainnya, dan memperhatikan masukan dari para *stakeholders* dalam rangka mendukung perkembangan bank umum syariah yang sehat dan tangguh.¹⁷

1. Penyempurnaan pengaturan karena penyesuaian dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, antara lain:
 - a. Bentuk badan hukum Bank adalah Perseroan Terbatas;

¹⁶Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta : Kecana, 2009), h.40

¹⁷ http://www.bi.go.id/web/id/Peraturan/Perbankan/pbi_110309.htm

- b. Muatan anggaran dasar Bank;
 - c. Tambahan kategori pemilik Bank yaitu Pemerintah Daerah;
 - d. Pencantuman kata syariah sesudah kata “Bank” atau setelah “nama Bank”;
 - e. Calon anggota DPS harus mendapat rekomendasi dari MUI; dan
 - f. Pengaturan mengenai pencabutan izin usaha atas permintaan Bank (*self liquidation*).
2. Penyempurnaan pengaturan terkait harmonisasi dengan ketentuan lainnya, antara lain:
- a. Istilah “Kegiatan Kas di Luar Kantor” diganti menjadi “Kegiatan Pelayanan Kas (KPK)”;
 - b. Jenis kas keliling selain kas mobil dan kas terapung juga diatur counter Bank non permanen;
 - c. Perangkat Perbankan Elektronik (PPE) selain ATM juga dimungkinkan bentuk lainnya;
 - d. Persyaratan kepemilikan Bank paling tinggi sebesar modal sendiri bersih berlaku bagi badan hukum Indonesia maupun asing;
 - e. Penerbitan saham Bank melalui penawaran umum di bursa efek (*go public*) wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia;
 - f. Pemberhentian dan/atau pengunduran diri anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau DPS wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia;

- g. Persyaratan bagi pejabat eksekutif selain tidak termasuk Daftar Tidak Lulus (DTL), ditambah dengan tidak termasuk dalam Daftar Kredit Macet (DKM) dan memenuhi aspek integritas; dan
 - h. Bank wajib melaporkan kepada Bank Indonesia setiap perubahan anggaran dasar Bank.
3. Penyempurnaan pengaturan untuk mendukung perkembangan Bank yang sehat dan tangguh, antara lain:
- a. Rapat Umum Pemegang Saham harus dipimpin oleh Presiden Komisaris atau Komisaris Utama;
 - b. Perubahan PSP sebagai akibat adanya pewarisan tidak diperlakukan sebagai pengambilalihan (akuisisi) namun tetap wajib memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia;
 - c. Penyempurnaan pengaturan rangkap jabatan bagi Dewan Komisaris, Direksi, dan DPS;
 - d. Calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau calon DPS yang telah mendapat persetujuan Bank Indonesia namun tidak diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal persetujuan diterbitkan, maka persetujuan terhadap calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau DPS menjadi tidak berlaku;
 - e. Jumlah anggota DPS paling banyak 50% (lima puluh persen) dari jumlah anggota Direksi;

- f. Rencana KC atau Kantor di bawah KC untuk tidak beroperasi di hari kerja wajib memperoleh persetujuan Bank Indonesia;
- g. Penyempurnaan persyaratan pembukaan Kantor di bawah KC yang dapat beralamat yang sama dengan kantor lain;
- h. Rencana pembukaan KPK cukup dilaporkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Demikian pula halnya dengan pelaksanaan pembukaan, pemindahan alamat, dan penutupan KPK cukup dilaporkan dalam Laporan Realisasi RBB triwulanan;
- i. Peningkatan status kantor dari Kantor di bawah KC menjadi KC cukup dengan memenuhi ketentuan pembukaan KC;
- j. Penurunan status kantor dari KC menjadi Kantor di bawah KC cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia;
- k. Penutupan KC Bank di dalam negeri cukup dilakukan dalam 1 tahap dan
- l. Penutupan kantor Bank di luar negeri cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia.

4. Lain Lain:

- a. Keberadaan Unit Pelayanan Syariah (UPS) yang telah mendapat penegasan Bank Indonesia dan telah beroperasi sebelum berlakunya PBI ini ditetapkan menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) mengingat dalam PBI ini KCP dapat dibuka dalam satu wilayah kerja Bank Indonesia dengan KC induknya; dan

- b. Seluruh persyaratan dokumen diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia.¹⁸

Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank Syariah atau Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS yang dengan sengaja:

- a. Tidak menyampaikan laporan keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (2)
- b. Tidak memberikan keterangan atau tidak melaksanakan perintah yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 dipidana dengan pidana penjara paling cepat 2 (dua) tahun dan paling lama 10 tahun dan pidana denda paling sedikit Rp 5.000.000.000 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp 100.000.000.000 (seratus miliar rupiah). (pasal 62 ayat 1)

Sistem keuangan di Indonesia dilaksanakan dengan *dual system*, yaitu konvensional dan syariah. Dari sisi pemenuhan prinsip syariah, otoritas ada tangan Dewan Pengawas Syariah MUI sedangkan secara kelembagaan pada lembaga keuangan yang beroperasi secara syariah, Bank Indonesia dan Departemen Keuangan melakukan pengawasan dari sisi operasional. Disamping itu, untuk menengahi persengketaan yang terjadi pada lembaga keuangan syariah ada Badan Arbitrase Syariah Nasional.¹⁹

D. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

¹⁸*Ibid.*,

¹⁹Andri Soemitra, *Log.Cit.*, h.40

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah Swt sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu²⁰ :

1. *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain dan *lay out* gedung bank syariah yang

²⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Op.cit.*, h. 197

modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu teknologi yang digunakan oleh bank menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan kualitas jasa perbankan yang dinikmati.

2. *Empathy*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (top manajemen) sampai level terbawah (staff) harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Setiap elemen dalam perusahaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah. Setiap keluhan dari nasabah harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan nasabah. Misalkan, ada nasabah yang kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas layanan harus langsung tanggap dan membantu dalam menuliskan slip tersebut. Atau misalkan slip transaksi yang habis, maka petugas pelayanan harus langsung menyediakan kembali slip transaksi yang habis tersebut, harus dihindari nasabah yang kecewa karena ketiadaan slip transaksi.

4. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah. misalkan salah satu bank syariah menjanjikan kemudahan dalam bertransaksi di ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan, maka janji itu harus terbukti bahwasanya transaksi melalui ATM bank lain tanpa dikenakan nilai tambahan.

5. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah. karyawan harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada nasabah.

Apabila kelima elemen TERRA diatas diperhatikan, diharapkan akan memberi kepuasan kepada nasabah. kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* (kinerja) dan *expectation* (harapan).²¹

E. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Syariah

Menurut Philip Kotler (dalam M. Nur Rianto, 2010) mengatakan bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil

²¹*Ibid.*,

perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.

Pelayanan pada suatu perusahaan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan selain dapat dibedakan melalui produk secara fisiknya juga dapat dibedakan pada pelayanan terkait. Jika fisik sebuah produk tidak mudah dibedakan pada pelayanan terkait. Jika fisik sebuah produk tidak mudah dibedakan, maka kunci sukses perusahaan terletak pada pelayanan dan mutu pembeda pada penyerahan, instalasi, pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain.²²

Definisi kepuasan menurut Engel (1994) bahwa²³: “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan

²²Philip kotler. A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*,(Jakarta: PT .Salemba Emban Patria, 2001), cet.I, hal. 80-100

²³*Ibid.*,

ini akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan.

Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah :

1. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
2. Pelayanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan *lay out* gedung yang tidak tertata rapi.
5. Biaya terlalu tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebani nasabah.
6. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.²⁴

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

²⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 213

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perasaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

a. Sifat Jujur

Sebuah perasaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat pada perusahaan tersebut.

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknyadan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Benar

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian daripada sikap orang munafik. Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

BAB IV

SISTEM PELAYANAN NASABAH PRIORITAS DI PT BANK SYARIAH

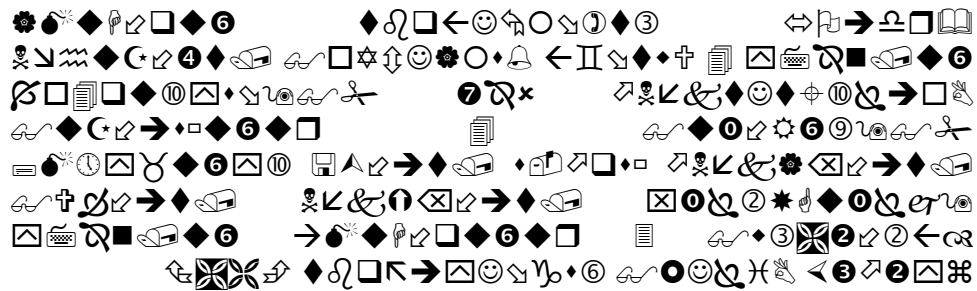
MANDIRI CABANG PEKANBARU

A. KONSEP SISTEM PELAYANAN NASABAH *PRIORITY*

Sistem pelayanan nasabah *priority* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru merupakan pelayanan nasabah dengan ruangan khusus yaitu dengan penempatan dana nasabah nya sebesar 250 juta. Nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa. Pelayanan tersebut sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya yang diberikan dari pihak *personal relationship officer*. Misalkan, nasabah yang menggunakan layanan *priority* dalam suatu bank, maka bantuan yang diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah *priority* tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan syariah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh unit layanan dan bisnis ritel (perorangan) yang mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa keuangan baik bank maupun non bank. Nilai yang menjadi dasar pelayanan *Islamic Priority banking* adalah¹:

¹BSM Dasar hukum Pelayanan *Islamic Priority banking* Tanggal 17 Mei 2011

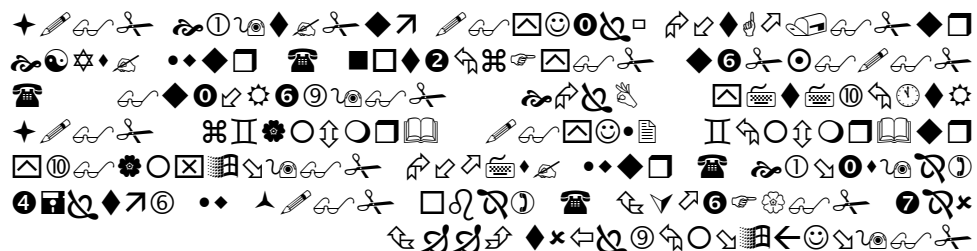
1. Bahwasanya Allah Swt telah menentukan penghidupan manusia di dunia dan meninggikan sebagian manusia atas sebagian yang lain beberapa derajat.



Artinya : Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan **Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat**, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan. (Q.S Az_Zukhruf : 32)

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulkan bahwa Allah Swt menerangkan bahwasanya di mata Allah manusia diciptakan dengan tidak ada perbedaan derajat satu sama lain, yang membedakan hanyalah iman dan ketaqwaanya saja.²

2. Bahwasanya tujuan bekerja bagi orang Islam mempunyai dua dimensi, yaitu untuk kebahagiaan dunia dan akhirat, dengan menjadi *rahmatan lil 'aalamin* (berbuat baik kepada orang lain dan tidak berbuat kerusakan di muka bumi).

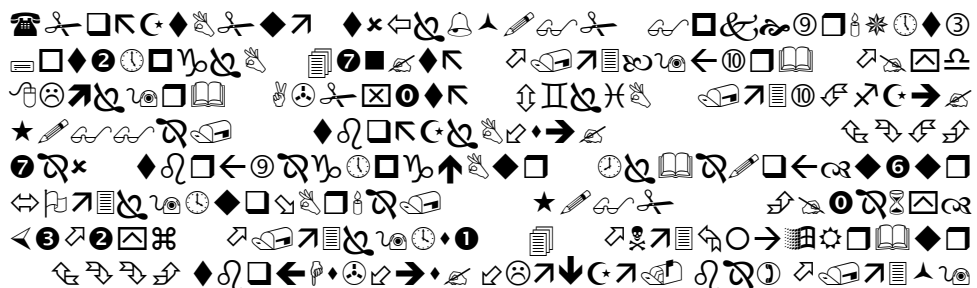


²Muhammad Nasib Ar Rifai, *Tafsir Ibnu Katsir* , (Jakarta: Gema Insani, 2000), Jilid 4, h.268-269

Artinya : Dan **carilah** pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu **kebahagiaan negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari kenikmatan duniawi dan berbuat baiklah kepada orang lain** sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan **janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi.** Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (Q.S Al_Qashash : 77)

Ayat di atas menjelaskan penggunaan harta dan nikmat yang banyak yang diberikan Allah kepadamu ini untuk mentaati tuhanmu dan mendekatkan diri kepadanya dengan berbagai macam cara pendekatan yang mengantarkanmu kepada perolehan pahalanya di dunia dan akhirat.³

3. Bahwasanya beriman yang disertai jihad di jalan Allah dengan harta dan jiwa, akan diberi imbalan hasil yang lebih baik oleh Allah SWT, yaitu diselamatkan dari adzab.



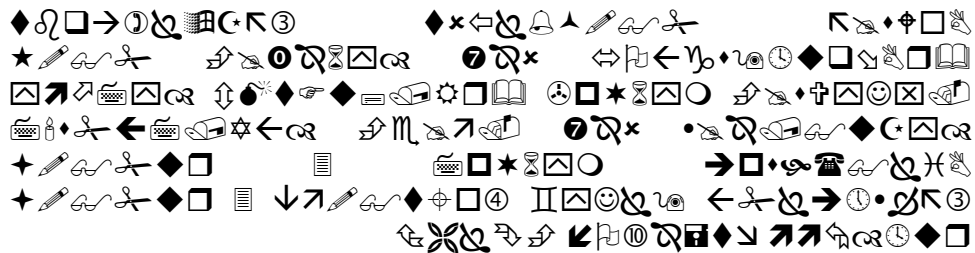
Artinya : Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu **perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih**, yaitu kamu **beriman kepada Allah Swt dan RasulNya** serta **berjihad di jalan Nya dengan harta dan diri kamu sekalian.** Maka hal itu lebih baik diri kamu sekalian, jika kamu mengetahui. (Q.S As_Shaff : 10-11).

Dari kesimpulan ayat tersebut menjelaskan tentang bahwa apabila kamu beriman kepada Allah Swt dan Rasul-Nya maka nafkahkanlah

³Ahmad Mushthafa Al Maraghi, *Tafsir Al Maraghi*, (Semarang: CV Toha Putra, 1993), h.

sebagian hartamu di jalan Allah, maka kamu mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat nantinya..⁴

4. Bahwasanya harta yang dinafkahkan di jalan Allah akan memberikan hasil yang dilipat ganda (700 kali).



Artinya : **perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji.** Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha mengetahui. (Q.S Al-Baqarah : 261)

Dari kesimpulan ayat tersebut menjelaskan bahwa menafkahkan harta di jalan Allah meliputi belanja untuk kepentingan jihad, misalnya pembangunan perguruan, rumah sakit, usaha penyelidikan ilmiah dan lain-lain akan diberikan ganjaran pahala.

Dari perbedaan tiap-tiap ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pandangan islam Allah tidak membedakan derajat manusia, berbuat baik kepada orang lain untuk kebahagiaan dunia dan akhirat serta tidak berbuat kerusakan di muka bumi, menjelaskan tentang apabila kamu beriman kepada Allah dan Rasul_Nya maka nafkahkanlah sebagian hartamu di jalan Allah. Harta yang dinafkahkan di jalan Allah akan dilipatgandakan sehingga mendapatkan ganjaran pahala yang besar. akan tetap dalam praktik

⁴Muhammad Nasib Ar Rifai, *Op.Cit* , h. 697

yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru adanya perbedaan pelayanan nasabah *priority* dengan nasabah umum lainnya.

Oleh karena itu dengan adanya pelayanan nasabah *priority* di PT Bank Syariah Mandiri cabang pekanbaru, hal ini yang menjadi dasar letak perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada nasabah.

Menurut nasabah terhadap perbedaan pelayanan yang diberikan oleh *Personal Relationship Officer* sangat memuaskan dikarenakan pelayanan *priority* yang dirasakannya telah membantu dalam berbagai hal seperti : kemudahan dalam bertransaksi, mendapatkan *service* tambahan misalnya disediakan makanan dan minuman, nasabah *priority* tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan syariah.

B. PENERAPAN SISTEM PELAYANAN NASABAH *PRIORITY*

Dalam pelayanan nasabah *priority* perlu diketahui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh PRO (*Personal Relationship Officer*). Adapun Fasilitas nasabah BSM Priority sebagai berikut :

1. Produk/Jasa *Finansial*

- a. Kartu BSM Priority
- b. Konsultasi keuangan syariah
- c. Laporan keuangan terpadu
- d. *Pick Up Service* untuk setoran tunai
- e. Pemerintah transaksi keuangan melalui telepon/faksimili

- f. *Autodebet* bebas biaya untuk pembayaran tagihan listrik, telepon, telepon seluler,
- g. *Autosave* bebas biaya
- h. Buku cek dan bilyet giro bebas biaya
- i. Nomor rekening cantik
- j. Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat infaq dan shadaqah, dan
- k. Fasilitas diskon pembelian *merchandise*

2. Produk/Jasa Non Finansial

- a. Fasilitas *save deposit box* bebas biaya sewa tahun pertama
- b. Reservasi tiket, hotel, wisata umrah & haji plus
- c. Fasilitas *airport executive lounge* dan *airport handling*
- d. Pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional
- e. Layanan duka, dan
- f. Undangan pada acara khusus

Untuk lebih jelasnya penulis menguraikan secara lengkap adalah sebagai berikut :

Produk/Jasa Finansial

1. Kartu BSM *Priority*

Kartu BSM *Priority* berfungsi sebagai kartu multiguna, yaitu kartu identitas, kartu ATM, Kartu belanja/debit dan kartu diskon, sehingga beberapa fasilitas melekat pada kartu BSM *Priority*, seperti limit transaksi khusus, layanan khusus pada cabang- cabang Bank Syariah

Mandiri, fasilitas *airport executive lounge* dan airport handling serta akses pelayanan pada rumah sakit tertentu berkelas internasional.⁵

2. Konsultasi keuangan syariah

Konsultasi keuangan syariah adalah perencanaan keuangan nasabah sesuai kebutuhan dan toleransi risiko nasabah serta tuntunan syariah. Konsultasi ini diberikan secara cuma-cuma dengan perjanjian waktu terlebih dahulu dengan PRO.

3. Laporan keuangan terpadu

Laporan keuangan terpadu berisi seluruh portofolio nasabah BSM

Priority.

4. *Pick up Service* setoran tunai

Layanan antar jemput setoran maupun penarikan.

5. Perintah transaksi keuangan melalui telepon atau faksimili

Merupakan pembayaran secara *transfer* (kirim) melalui fax terhadap perintah nasabah.

6. *Autodebit* bebas biaya

Pemindahan buku rekening dari giro ke tabungan tanpa dikenakan biaya.

7. *Autosave* bebas biaya

Pembayaran rekening telpon melalui rekening tabungan

8. Cek dan Bilyet Giro bebas biaya

Cek merupakan suatu perintah tanpa syarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut, untuk membayar

⁵ Oki, (*personal relationship officer* BSM *Priority* Cabang Utama Pekanbaru) wawancara Tanggal 23 Mei 2011

sejumlah uang kepada pihak yang disebutkan di dalamnya atau kepada pemegang cek tersebut. Sedangkan Bilyet Giro merupakan surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut untuk memindahbukukan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak yang penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atau bank yang lain.⁶

9. Nomor rekening cantik

Merupakan nomor rekening tabungan nasabah priority

10. Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infak dan shadaqah

Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infak dan shadaqah bekerja sama dengan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) BSM Umat dan yang bekerja sama dengan BSM Umat

11. Fasilitas Diskon Pembelian *Merchandise*

- a. Fasilitas berlaku bagi pemegang kartu BSM *Priority* yang masih valid.
- b. Penawaran diskon pembelian barang berlaku selama periode tertentu yang telah disepakati dengan *merchant/supplier* barang.
- c. Besarnya diskon tergantung kesempatan dalam perjanjian kerjasama antara Bank Syariah Mandiri dengan *merchant/supplier* barang.
- d. Komponen diskon terdiri atas diskon untuk nasabah dan untuk Bank Syariah Mandiri.

⁶Kasmir, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), Edisi keenam, h.66-69

Adapun penerapan sistem pelayanan nasabah priority adalah sebagai berikut:

1. *BSM Priority* adalah unit pelayanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas dan kaya, yang mempunyai pengendapan dana di Bank Syariah Mandiri minimal Rp 250 juta. Setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Personal Relationship Officer*, baik pelayanan finansial maupun non finansial.
2. *Personal Relationship Officer* (PRO) adalah pegawai Bank Syariah Mandiri yang bertugas sebagai *personal banker*, *financial advisor* dan *marketing officer* atas produk dan pelayanan kepada nasabah *BSM Priority*.
3. *One Stop Financial Service* adalah merupakan layanan satu pintu di Bank Syariah Mandiri melalui *Personal Relationship Officer* untuk memenuhi seluruh kebutuhan transaksi keuangan nasabah *BSM Priority*.
4. *BSM Wealth* adalah unit pelayanan dan bisnis ritel (perorangan) yang mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa keuangan baik bank maupun non bank, sehingga menghasilkan *fee based income* bagi bank dan terciptanya *life time banking* bagi nasabah.
5. *Asset Under Management* adalah jumlah dana nasabah *BSM Priority* yang dikelola di Bank Syariah Mandiri maupun di lembaga/institusi keuangan non bank.

6. *Wealth Manager* adalah pegawai Bank Syariah Mandiri yang bertugas sebagai *personal advisor* yang memberikan jasa konsultasi pengelolaan harta pribadi nasabah, meliputi jasa pengelola harta dan hutang, perencanaan investasi, perencanaan dana pensiun dan warisan, pengelolaan pajak dan dana-dana sosial.
7. *Life Time Banking* adalah hubungan jangka panjang yang tercipta antara nasabah dengan bank, karena dapat terpenuhinya kebutuhan setiap tahap kehidupan nasabah melalui keragaman produk dan jasa yang disediakan bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Personal Relationship Officer Bank Syariah Mandiri pada tanggal 17 mei 2011 diketahui bahwa kriteria Nasabah yang akan mendapatkan pelayanan nasabah *priority* adalah :

1. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Syariah Mandiri dalam jumlah minimal Rp 250 juta, dalam bentuk giro/tabungan dan deposito
2. Pemegang kuasa atau *key person* dari suatu institusi (perusahaan/yayasan/lembaga) yang telah memberikan kontribusi pendapatan bersih (net margin atau bagi hasil) serta *fee based income* kepada Bank Syariah Mandiri minimal Rp50 juta per tahun. Jumlah *key person* maksimal 3 (tiga) orang.

C. TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PELAYANAN NASABAH *PRIORITY*

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat kompherensif, yang mengatur semua aspek, baik dalam sosial, ekonomi, dan politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual. Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat materil maupun non materil. Karena itu ekonomi sebagai satu aspek kehidupan, tentu juga sudah diatur oleh islam. Ini bisa dipahami, sebagai agaama yang sempurna, mustahil Islam tidak dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi. Suatu sistem yang dapat digunakan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Suatu sistrm yang garis besarnya sudah diatur dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah.⁷

Ekonomi islam sesungguhnya secara inheren merupakan konsekuensi logis dari kesempurnaan Islam itu sendiri. Islam haruslah dipeluk secara *kaffah* dan *komprehensif* oleh umatnya. Islam menuntut kepada umatnya untuk mewujudkan keislamannya dalam seluruh aspek kehidupannya.

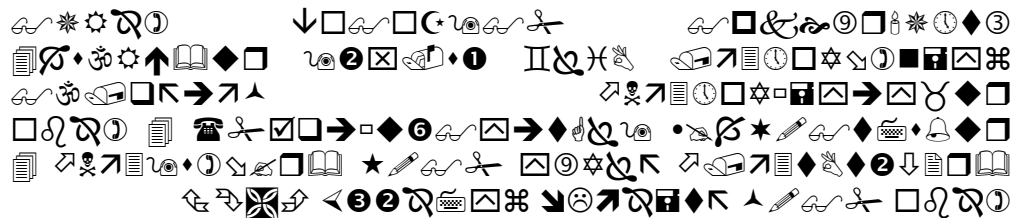
Perlu diketahui manusia diciptakan oleh Allah SWT dengan kondisi yang beraneka ragam; hitam, putih, kaya, miskin, dan sebagainya. Termasuk di dalamnya perbedaan ras dan suku. Setidaknya ada tiga tujuan utama dari diverifikasi manusia:

1. saling mengenal;
2. ajang perlombaan dari kebaikan dan

⁷Nurul Huda dan Mustafa Edwin Nasution, *Investasi pada Pasar Modal Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2008), Edisi Revisi, h. 1- 2

3. ujian bagi sebagian atas sebagian lain.⁸

Firman Allah dalam surat Al_hujurat - 13 yang berbunyi :



Artinya : Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.⁹

Tidak ada kolerasi antara perbedaan lahiriah yang terjadi di antara sesama manusia dan tinggi rendah derajat seseorang di sisi Allah. Pada dasarnya, seluruh manusia itu sama dan derajatnya. Kemuliaan seseorang disisi-Nya tergantung pada ketakwaan yang bersemayam dalam kalbu yang kemudian melahirkan amal shaleh.

Namun demikian, ini tidak berarti bahwa bank syariah tidak diperkenankan memberikan pelayanan ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Nasabah yang demikian ini umumnya disebut nasabah *priority*.

⁸<http://www.syariahamandiri.co.id/category/edukasi-syariah/>

⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, (Jakarta : Khadim al Haramain asy Syarifain, 1971), h. 847

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dibab-bab sebelumnya penulis dapat menarik kesimpulan :

1. Dalam konsep sistem pelayanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri karena Nasabah yang menggunakan pelayanan BSM priority dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.
2. Adapun yang menjadi penerapan sistem pelayanan nasabah priority merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan finansial maupun non finansial. Personal Relationship Officer akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM priority.

3. Dalam pandangan islam, manusia itu semuanya sama tanpa dibedakan oleh kekaaan yang dimiliki, pangkat dan jabatan yang disandang yang membedakan manusia itu hanya tingkat ketaqwaannya kepada Allah. Walaupun demikian adanya, dalam tinjauan ekonomi islam memberikan pelayanan yang ekstra kepada mereka yang telah memberikan kontribusi kepada suatu perusahaan atau dalam istilah BSM Layanan priority justru diperbolehkan sepanjang tidak merugikan orang lain.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank Indonesia seharusnya lebih maksimal lagi dalam pengawasan terhadap pelayanan nasabah priority pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang pekanbaru.
2. Bank Syariah Mandiri diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sosialisasi khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan fasilitas kenyamanan serta kemudahan transaksi perbankan.
3. Bagi kalangan Akademisi bagaimana prouk ini dapat diteruskan kembali agar pelayanan ini lebih baik.
4. Penulis berharap kepada calon nasabah/ masyarakat agar mempelajari terlebih dahulu mengenai sistem syariah, sehingga lebih mengerti tentang prinsip-prinsip syariah meskipun bank belum membuat sosialisasi agar calon nasabah dapat membuat pertimbangan tentang manfaat dalam sisitem pelayanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri serta selalu menggunakan jasa Bank

Syariah sehingga bank Syariah sehingga bank syariah kepadanya lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mushthafa Al Maraghi, 1993, *Tafsir Al Maraghi*, Semarang, CV Toha Putra
- Al arif M. Nur Rianto, 2010, *Dasar -Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung, Alfabeta
- Afnil Guza, 2008, *Himpunan Undang-undang Perbankan Republik Indonesia*, Jakarta, Asa Mandiri
- Anoraga, Panji dan Janji Soegiatoeti, 1995, *Pengantar Bisnis Modern*, Jakarta, Alpha Beta
- Andri Soemitra, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta, Kencana
- Antonio Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syariah dari teori ke praktik*, Jakarta, Gema Insani
- Departemen Agama RI, 1971, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, Jakarta, Khadim al Haramain asy Syarifain
- Hasan Zubair, 2009, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- _____, 2008, *Pemasaran Bank*, Jakarta, Kencana
- Malayu S.P. Hasibuan, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, Bumi Aksara
- Muhammad, 2005, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN
- Muhammad Nasib Ar Rifai, 2002, *Tafsir Ibnu Katsir*, Jilid 4, Jakarta, Gema Insani
- Nurul Huda dan Mustofa Edwin Nasution, 2008, *Investasi pada Pasar Modal Syariah*, Edisi Revisi, Jakarta, Kencana
- Philip kotler. A.B Susanto, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta, PT .Salemba Emban Patria
- Rivai Veithzal, dkk, 2007, *Bank and Financial Institution Managemen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

- Sudarsono Heri, 2007, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Swasta, Basu, 1996, *Azas-azas Marketing Perbankan* , Yogyakarta, Liberty
- Sumarni, Murti, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Liberty
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, Jakarta,
- Undang-undang Perbankan Syariah 2008(UU RI No. 21 Tahun 2008)*, Jakarta,Sinar Grafika
- Titik Nurbaiti, 2005, Mahmud Machfoedz, *Manajemen Pemasaran Kontemprer*, Yogyakarta, Kayon
- Waworuntu Bob, 1997, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Wibowo Edy & Hendry Widodo Untung, 2005, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, Ciawi-Bogor, Ghalia Indonesia
- Qardhawi Yusuf, 1997, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta, Gema Insani Press